

札幌市ふるさと納税関係業務 仕様書

1 業務の名称

札幌市ふるさと納税関係業務

2 履行期間

令和6年（2024年）4月1日から令和7年（2025年）3月31日まで

3 業務の目的

札幌市が行うふるさと納税に係る、返礼品の発注・発送、寄附に係る問合せ対応、寄附受領証明書の発送等の多岐にわたる関係事務について、民間事業者へ委託することで、職員負担の軽減・事務の効率化を図るとともに、サービスに対する寄附者の満足度の向上、受託者の持つ専門的知識やノウハウを活用したPRの強化及び魅力的な返礼品の掘り起こし等により、本市への寄附を増やすとともに、札幌市の魅力を発信することを目的とする。

4 業務の内容

- (1) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理に関する業務
- (2) 寄附管理システムの提供及び寄附者情報の管理に関する業務
- (3) 返礼品提供事業者との契約、返礼品の発注・配送管理、返礼品の代金・送料の精算に関する業務
- (4) 寄附者に対する感謝状・寄附受領証明書・ワンストップ特例申請書の送付に関する業務
- (5) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務及びオンラインワンストップに係る利用料の支払代行に関する業務
- (6) 寄附者（ポータルサイトを經由しない寄附を含む）への対応に関する業務
- (7) 返礼品の新規開発・開拓、既存返礼品の魅力向上及び返礼品提供事業者との調整に関する業務
- (8) 広報・PRに関する業務
- (9) 寄附獲得に向けた企画（ポータルサイトの新規導入含む）に関する業務
- (10) 返礼品の公募（募集から審査まで）に関する業務

(11) その他の業務

5 業務の詳細（主な項目）

(1) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理に関する業務

ア 本市が利用するポータルサイトを經由した寄附の申込みに対応すること。

※本市が利用するポータルサイトは、委託期間当初においては「ふるさとチョイス」（パートナーサイトとして「au PAY ふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「ANA のふるさと納税」、「ふるぽ」の想定であるが、委託期間中に随時、追加・変更する場合がある。

イ ポータルサイトに掲載する本市及び本市の返礼品に係る情報の修正・更新・保守管理（返礼品の更新、返礼品の在庫管理等を含む）を行うこと。本市からの指示に基づきページの修正・更新を迅速に行うこと。

とくに、返礼品の紹介に係る画像・文章には工夫を凝らし、市場の動向を把握したうえで、魅力的な運営に努めること。

ウ 楽天のふるさと納税においては、本市と協議のうえ、RPP（Rakuten Promotion Platform）を戦略的に活用し、効果的なPRを行うこと。実施結果やその効果について本市に報告するとともに、次月以降の実施について提案すること。なお、この費用については、受託事業者が負担すること。

(2) 寄附管理システムの提供及び寄附者情報の管理に関する業務

ア 寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システムを利用できる環境を提供すること。

イ ポータルサイトで申し込まれた寄附金及び決済された情報等を、寄附管理システムに取り込むとともに入金状況等を管理すること。

ウ 寄附申込完了又は決済完了メールが送信されないポータルサイトについては、寄附申込完了又は決済完了メールを寄附者に送信すること。

エ ポータルサイトを經由しない電話等による寄附の申込みについても寄附管理システムにおいて情報を管理すること。

(3) 返礼品提供事業者との契約、返礼品の発注・配送管理、返礼品の代金・送料の精算に関する業務

- ア 受託者は、寄附者からの申込内容に沿って、返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。
 - イ 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の在庫管理を適切に行い、返礼品等の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。配送の遅延があった場合には速やかに本市に報告するとともに、改善策を講じること。
 - ウ 受託者は、配送遅滞または返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、返礼品提供事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。
 - エ 受託者は、返礼品について、国の示す地場産品基準を逸脱する不備等が無いか定期的な確認を行うこと。
 - オ 返礼品提供事業者へ返礼品代金及び配送業者への送料代金等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること（精算含む）。なお、送料については、配送業者との価格交渉など、なるべく安価となるように努めること。
- (4) 寄附者に対する感謝状・寄附受領証明書・ワンストップ特例申請書の送付に関する業務
- ア 寄附金の入金確認が完了した場合、原則 2 週間以内に寄附者に対してお礼状、寄附受領証明書、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒を作成・封入れし、発送すること。なお、送付物の内容については、本市と協議のうえ決定することとし、公印の印影は市が指定するものを使用すること。
 - イ 寄附者から寄附受領証明書の再発行依頼があれば、対応すること。なお、この費用については、受託事業者が負担すること。
 - ウ 本市が同封物等を希望する場合について、柔軟に対応すること。
 - エ 発送に係る用紙や封筒など必要なものを用意すること。
 - オ 公印が押印された寄附受領書用紙は必要な枚数のみを印刷すること。また、印刷した用紙は厳重に保管し、使用枚数や残数、汚損・破損枚数を把握すること。また、本市から報告を求められた際には速やかに報告すること。
 - カ ポータルサイトを經由しない寄附で返礼品の希望がないものについても、本市が指示するものについては、お礼状、寄附受領証明書を送付すること。
- (5) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務及びオンラインワンストップに係る

利用料の支払代行に関する業務

- ア 受託者は、特例申請書の受付業務を行うこと。
- イ 受け付けた申請書類（変更申請を含む。）の審査を行うこと。また申請書類を提出した寄附者に対し、受付・受理したこと、また申請内容等に不備があった場合には、速やかにその旨をメール等で通知すること。なお、メールアドレスの登録が無い寄附者においては、書面の送付をもって通知すること。
- ウ 本市が eLTAX（地方税ポータルシステム）を利用し電子上で寄附金税額控除に係る申告特例通知書等を送付するための CSV データを作成し、本市が指定する期日までに提出すること。

エ 本市が利用するオンラインワンストップ申請に係るサービス利用料の支払いを代行すること。支払った利用料については、本市に請求すること。

※本市が利用するサービスは、委託期間当初においては、「自治体マイページ」（株式会社シフトセブンコンサルティング）であり、引き続き同サービスを利用するが、委託期間中に随時、追加する場合がある。

(6) 寄附者（ポータルサイトを經由しない寄附を含む）への対応に関する業務

- ア 寄附者からの問合せに対応するコールセンター等の本市専用の窓口を設置すること。
- イ コールセンター等は、ポータルサイトに関すること、寄付の申込手續に関すること、返礼品に関すること、発送書類に関すること、ワンストップ特例申請に関すること、返礼品提供事業者と寄附者間の調整、返礼品提供事業者からの問合せ、その他本市ふるさと納税に関わる全般の問合せに対して、電話、FAX 及びメールによる対応が可能であること。
- ウ コールセンター等は、平日（土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く日）及び 12 月 25 日から 12 月 31 日の午前 9 時から午後 5 時まで対応することとする。なお、上記の日・時間帯の指定を超えて対応することは差し支えない。
- エ ポータルサイトに寄せられた問合せやレビューについて、速やかに回答、応答すること。
- オ 寄附を希望する旨の申出があった場合には、寄附申出書、返礼品の一覧及び返

信用封筒等を送付すること。

カ 受託者が寄附申出書を受けた場合は、当該寄附申出書を速やかに本市に提出すること。

キ 本市、受託者、寄附者又は返礼品提供事業者の間で発生した委託業務に関わるトラブルについて、適切・誠実に対応すること。トラブルが発生した場合、本市に対し、その内容及び状況を速やかに報告するとともに、本市の指示に基づき解決にあたること。

(7) 返礼品の新規開発・開拓、既存返礼品の魅力向上及び返礼品提供事業者との調整に関する業務

ア 随時、新たな返礼品の開発・開拓を行うこと。開発・開拓に当たっては、本市の返礼品の申込状況や他都市の動向、最新の消費者トレンドや市場の動向等の分析し、その結果を踏まえ、その時どきの傾向に沿った返礼品を開発・開拓すること。

イ シティプロモートの観点から、札幌市への誘客を促すような返礼品の開発・開拓に努めること。

ウ 返礼品の企画、開拓、選定にあたっては、関係事業者へ公平に情報提供を行い、調整・交渉すること。

エ 既存の返礼品について、魅力を向上させる取組を行うこと。

オ 返礼品の新規開発や価格交渉のため、適宜、返礼品提供事業者との調整を行うこと。

(8) 広報・PRに関する業務

ア ふるさと納税ポータルサイトや広告媒体等を活用し、本市のさらなる魅力発信や寄附獲得に向けての効果的なPRを行うこと。

イ 各種広告媒体等を活用したPRや首都圏等で開催されるイベントへの参加や、首都圏等から多く参加が見込まれるイベントでの広報・PRなど、本市の魅力発信や寄附獲得に向けた受託者独自の取組を提案し、実施すること。

(9) 寄附獲得に向けた企画（ポータルサイトの新規導入含む）に関する業務

ア 本市の予算規模に応じた寄附を獲得するための企画（ポータルサイトの新規導入を含む）を提案し、実施すること。

イ 提案に当たっては、本市が重視しているシティプロモートの観点を十分に加味

すること。

(10) 返礼品の公募（募集から審査まで）に関する業務

ア 本市が別途定める「札幌市ふるさと納税返礼品募集要項」に基づく返礼品の公募に係る受付業務を行うこと。

イ 本市の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、受託者が返礼品提供事業者と連絡調整し、返礼品掲載に必要な事務手続等を進めること。

(11) その他の業務

ア 相互調整のため定期的なミーティングを月1回以上行うこと。ミーティングでは、前月の寄附の動向等に係る分析結果を示したうえで、次月以降の戦略について提案すること。また、上記（7）の業務について、事前相談や事後報告を行うこと。

イ ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの掲載内容の変更や返礼品提供事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。

ウ 本業務について、総務省・北海道等関係機関に対して提出する書類がある場合、関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、本市の指示に従い、書類の作成等を行うこと。

エ 契約締結後、令和6年3月末までの期間について、前事業者から業務を引き継ぎ、返礼品提供事業者との契約や各ポータルサイトのページ作成等、同年4月1日から寄附者へのサービスが従前と同水準の状態での運用開始できるよう準備を進めること。なお、準備期間については委託料は発生しないものとする。

オ 令和6年3月31日までの受付分の寄付に対する未発送の返礼品の配送やワンストップ特例申請の受付、寄附金受領証明書の再発行依頼等の問合せ対応について、前受託者から引き継いで実施すること。

カ 委託期間終了後等、本市の指示により、本業務を他事業者を引き継ぐ場合には、次期契約期間の開始に間に合うよう、事務の引き継ぎを完了させること。

6 個人情報の保護

受託者は、受託業務を処理するにあたって個人情報を取り扱う際は、別記「個人情報取扱注意事項」を遵守し、また、適宜、個人情報を適切に取り扱っていることを証明する報告書（本市の指定様式）を提出すること。

7 報告及び検査

- (1) 報告は、月末までに行った委託業務に関する内容を、本市の指定する様式及び受託者の様式により行うこと。
- (2) 検査に合格した場合、本市の指定する請求書の様式により、委託業務を行った月の翌月 20 日までに請求すること。

本市は請求があった月の翌月末日までに、受託事業者の指定する口座に委託料を振り込むものとする。この際の振込手数料は、本市の負担とする。

なお、完了検査に合格しないときは、本市の指示する期間内にこれを補正しなければならない。

8 特記事項

- (1) 委託業務の履行にあたり疑義が生じた場合は、本市及び受託者双方の協議によって処理する。
- (2) 委託業務の履行にあたり、本市は、受託者が必要とする資料の提供について便宜を図るものとする。
- (3) 本市または本市の関係者から提供を受けた資料等は、委託業務にのみ使用するものとする。ただし、第三者に提供する場合であらかじめ本市の承諾を得たものについてはこの限りではない。
- (4) 本業務の遂行に伴う打合せ、資料、計画等の内容については、本市の承諾を得た場合を除き、第三者に漏洩しないこと。
- (5) 受託事業者は、委託業務の遂行にあたり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等）、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。
- (6) 受託事業者は、本市に対し、本契約に基づき受託事業者が制作した各ポータルサイトに掲載する文章、写真に関連する著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）を譲渡するものとする。また、受託事業者は、上記の著作物に関する著作者人格権を、本市及び本市が指定する第三者に対して行使しないものとする。
- (7) 業務の再委託は、業務の一部であって、業務の性質上特に本市がやむを得ないと認めた場合を除き、認められない。受託事業者は、再委託を行う場合には、あらか

じめ本市の承諾を得なければならない。